



Mi formo e lavoro

(Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati (atto dirigenziale di approvazione n. 383 del 03 luglio 2018)

Offerta formativa IFOA che ti accompagnano al lavoro!

Camerieri ai piani in alberghi di lusso

Durata (in ore)	200
Prerequisiti d'ingresso	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolti
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>Tecniche di comunicazione 60 ore Il mondo del turismo e la comunicazione; La cultura del sorriso; Comunicazione con altri reparti; Le tecniche di accoglienza; La comunicazione con il cliente nelle varie fasi operative; La gestione del reclamo; La gestione delle informazioni sul territorio; La comunicazione di base; La comunicazione di gruppo; La comunicazione interpersonale con colleghi e superiori.</p> <p>Regole di comportamento 40 ore La cura dell'aspetto; La puntualità; Il tono di voce; La postura; Come si entra in camera; Team working; Tecniche di gestione dello stress; Time management; L'autocontrollo.</p> <p>Aspetti tecnici e operativi 70 ore Organigramma alberghiero; Mansionario alberghiero (facchino, cameriera, etc...); Tipologia delle camere; L'ispezione delle camere; Lo status della camera; Le comande alberghiere; Le procedure per una corretta pulizia della camera; La preparazione del carrello; Il rifornimento del kit per le camere e frigo bar; Gli strumenti ed i prodotti per la pulizia; Tempi per la pulizia di una camera; La gestione delle schede di controllo; La pulizia delle parti comuni; Servizi aggiuntivi/ricieste clienti; Piccola manutenzione; Il morning meeting; Ripassi serali. Sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p>Lingua inglese 30 ore Riepilogo pratico dei principali termini da utilizzare per la comunicazione essenziale con il cliente. Cenni sulla redazione di semplici note scritte in lingua inglese; Simulazioni di colloqui per fornire informazioni.</p>

PER INFORMAZIONI

IFOA sede operativa di Bari Via Vitantonio De Bellis n°7, 70126 Bari

Ref. Angela Maria Gioino +39 080 5966510 - **gioino@ifoa.it** www.ifoa.it